

Klachten- en Geschillenregeling Stichting Pensioenfonds Capgemini Nederland

Inhoudsopgave

Artikel 1 – Definities	3
Artikel 2 – Indiening.....	3
Artikel 3 – Afhandeling door Administrateur.....	4
Artikel 4 – Bezwaar tegen besluiten Administrateur	4
Artikel 5 – Afhandeling door de Klachten- en Geschillencommissie	4
Artikel 6 – Beroep tegen besluiten Klachten- en Geschillencommissie.....	4
Artikel 7 – Afwijken van advies Ombudsman Pensioenen.....	5
Artikel 8 – Werkwijze.....	5
Artikel 9 – Samenstelling Klachten- en Geschillencommissie.....	5
Artikel 10 – Overige bepalingen	5
Artikel 11 – Inwerkingtreding	6

Artikel 1 – Definities

Waar in deze procedure aanduidingen worden gebruikt, welke gelijkkluidend zijn aan die welke voorkomen in de toepasselijke statuten en pensioenreglement(en) van de Stichting Pensioenfonds Capgemini Nederland, hebben deze dezelfde betekenis.

In dit reglement wordt verstaan onder:

a.	Administrateur	De uitvoeringsorganisatie die zorg draagt voor de pensioenadministratie van het Fonds;
b.	Fonds	Stichting Pensioenfonds Capgemini Nederland;
c.	Bestuur	Het bestuur van het Fonds
d.	Geschil	Een verschil van inzicht tussen de Belanghebbende en het Fonds over de toepassing dan wel de interpretatie van de door het Fonds uitgevoerde pensioenreglementen;
e.	Klacht	Een uiting van ongenoegen over een bejegening door het Fonds of de Administrateur die de rechtspositie van de Belanghebbende niet schaadt;
f.	Klachten- en Geschillencommissie	De Klachten- en Geschillencommissie van het pensioenfonds;
g.	Belanghebbende	Een persoon, die een recht op een ingegane pensioenuitkering of een aanspraak op een nog niet ingegane pensioenuitkering heeft of meent te hebben bij het Fonds.

Geen klacht of geschil in de zin van deze klachten- en geschillenprocedure is:

- een gerechtelijke of arbitrale procedure;
- een klacht bij de Nationale Ombudsman; of
- een klacht bij de Ombudsman Pensioenen.

Voor zover hiervan in dit reglement niet wordt afgeweken, gelden de definities als vermeld in artikel 1 van de Statuten van het Fonds.

Artikel 2 – Indiening

1. Een Belanghebbende richt een Klacht dan wel een Geschil schriftelijk met motivering aan de Administrateur.
2. De Administrateur verstuurt binnen een week na ontvangst, een ontvangstbevestiging aan de Belanghebbende, tenzij de Administrateur het in artikel 3 bedoelde besluit binnen een week na ontvangst van de Klacht dan wel het Geschil aan de Belanghebbende kan mededelen.

Artikel 3 – Afhandeling door Administrateur

1. De Administrateur beoordeelt namens het Fonds de Klacht dan wel het Geschil en deelt zijn gemotiveerde besluit binnen acht weken na ontvangst schriftelijk mee aan de Belanghebbende.
2. Indien er zwaarwegende gronden zijn op basis waarvan geen besluit kan worden genomen binnen de in lid 1 bedoelde termijn, deelt de Administrateur dit vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk mede aan de Belanghebbende, onder vermelding van de nieuwe termijn.

Artikel 4 – Bezwaar tegen besluiten Administrateur

1. De Belanghebbende kan binnen acht weken na dagtekening van het besluit van de Administrateur een gemotiveerd schriftelijk bezwaarschrift indienen bij de Klachten- en Geschillencommissie van het Fonds, per adres: Postbus 4472, 6401 CZ HEERLEN.
2. De Klachten- en Geschillencommissie verstuurt binnen een week na ontvangst, een ontvangstbevestiging aan de Belanghebbende, tenzij de Klachten- en Geschillencommissie het in artikel 5 lid 1 bedoelde besluit binnen een week na ontvangst van het Bezwaarschrift aan de Belanghebbende schriftelijk kan mededelen.

Artikel 5 – Afhandeling door de Klachten- en Geschillencommissie

1. De Klachten- en Geschillencommissie beoordeelt het Bezwaarschrift en deelt haar gemotiveerde besluit binnen acht weken na ontvangst schriftelijk mee aan de Belanghebbende. Het Bestuur en de Administrateur ontvangen een afschrift van het besluit.
2. Indien de Klachten- en Geschillencommissie bij de beoordeling als bedoeld in lid 1 concludeert dat de uitkomst van haar beoordeling mogelijkerwijs precedentwerking kan hebben voor andere Belanghebbenden, dan zal de Klachten- en Geschillencommissie de besluitvorming op het bezwaarschrift overdragen aan het Bestuur van het Fonds, vergezeld van een advies. Het Bestuur beoordeelt alsdan het Bezwaarschrift en deelt haar gemotiveerde besluit schriftelijk mee aan de Belanghebbende. De Administrateur ontvangt een afschrift van het besluit.
3. Indien er zwaarwegende gronden zijn op basis waarvan geen besluit kan worden genomen binnen de in lid 1 dan wel lid 2 bedoelde termijn, dan deelt de Klachten- en Geschillencommissie dit vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk mede aan de Belanghebbende, onder vermelding van de nieuwe termijn.

Artikel 6 – Beroep tegen besluiten Klachten- en Geschillencommissie

1. Indien een Belanghebbende zich niet met de beslissing van de Klachten- en Geschillencommissie dan wel het Bestuur kan verenigen, dan kan Belanghebbende dit voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen overeenkomstig het reglement van de Ombudsman Pensioenen.

2. Als het bestuur het advies van de Ombudsman Pensioenen niet opvolgt, kan de belanghebbende zich wenden tot de rechtbank te Utrecht.

Artikel 7 – Afwijken van advies Ombudsman Pensioenen

De Klachten- en Geschillencommissie dan wel het Bestuur volgt in beginsel het advies van de Ombudsman Pensioenen, maar kan daar gemotiveerd van afwijken. Indien de Klachten- en Geschillencommissie dan wel het Bestuur besluit van voornoemd advies af te wijken, stelt de Klachten- en Geschillencommissie de Belanghebbende daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis.

Artikel 8 – Werkwijze

De Administrateur, de Klachten- en Geschillencommissie en het Bestuur hanteren de volgende werkwijze:

- a. Klachten en Geschillen worden beoordeeld op basis van:
 - toepasselijke wet- en regelgeving;
 - de Statuten en het toepasselijk Pensioenreglement van het Fonds; en
 - normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid;
- b. de Belanghebbende wordt, indien dit noodzakelijk is voor de goede behandeling van de Klacht dan wel het Geschil, in de gelegenheid gesteld de Klacht dan wel het Geschil nader toe te lichten.

Artikel 9 – Samenstelling Klachten- en Geschillencommissie

1. De Klachten- en Geschillencommissie bestaat uit drie leden van het Bestuur.
2. De leden van de Klachten- en Geschillencommissie oefenen hun functie onafhankelijk uit.
3. De Klachten- en Geschillencommissie wordt, indien dat door de leden van de commissie nodig wordt geacht, bijgestaan door een (pensioen)jurist.

Artikel 10 – Overige bepalingen

1. De Administrateur, het Bestuur, de leden van de Klachten- en Geschillencommissie, hun plaatsvervaarders en voorts allen die bij de behandeling van Klachten en Geschillen zijn betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding van al wat hen, in hun genoemde hoedanigheid, ter kennis is gekomen, tenzij zij deze gegevens op grond van wet- en regelgeving aan derden dienen te verstrekken.
2. De Klachten- en Geschillencommissie dan wel het Bestuur kan besluiten tot vergoeding van de in redelijkheid gemaakte kosten indien zij een Belanghebbende in het gelijk stelt met betrekking tot zijn/haar Geschil met het Fonds.
3. De Administrateur, het Bestuur en de Klachten- en Geschillencommissie nemen Klachten of Geschillen die reeds aan hen zijn voorgelegd niet nogmaals in behandeling tenzij er sprake is van een nieuw feit, zulks te beoordelen door de Klachten- en Geschillencommissie.

4. Een Klacht of een Geschil wordt slechts door de Klachten- en Geschillencommissie dan wel het Bestuur in behandeling genomen nadat de Administrateur het in artikel 3 genoemde besluit heeft genomen.
5. In het jaarverslag van het Fonds wordt verslag gedaan van de werkzaamheden van de Klachten- en Geschillencommissie.

Artikel 11 – Inwerkingtreding

Dit reglement is bij bestuursbesluit vastgesteld op **24 juni 2020** en vervangt de voordien vastgestelde reglementen en is van kracht vanaf **24 juni 2020**.